

2017-2022年中国服务外包市场发展态势及投资规划研究报告

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《2017-2022年中国服务外包市场发展态势及投资规划研究报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/ruanjian/285285285285.html>

报告价格：电子版: 7200元 纸介版：7200元 电子和纸介版: 7500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、报告目录及图表目录

一、定义与分类

（一）服务外包行业定义

服务外包就是指企业为了将有限资源专注于其核心竞争力，以信息技术为依托，利用外部专业服务商的知识劳动力，来完成原来由企业内部完成的工作，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速应变能力并优化企业核心竞争力的一种服务模式。

服务外包的包括了两个基本要素——信息技术与知识劳动力。

（二）服务外包行业分类

从业务种类来看，服务外包分为信息技术外包服务（ITO）、业务流程外包服务（BPO）和知识流程外包服务（KPO），它们都是基于IT技术的服务外包，ITO强调技术，更多涉及成本和服务；BPO更强调业务流程，解决的是有关业务的效果和运营的效益问题；KPO则是帮助客户研究解决方案。BPO和KPO往往涉及若干业务准则并常常要接触客户，因此意义和影响更重大。

从层级架构来看，服务外包的层级架构分为程序外包、职能外包与战略外包三类。其中，程序外包的附加值较低，职能外包主要是以专业取胜，而战略外包的附加值最高，通常以价值取胜。

服务外包分类表

资料来源：互联网，中国报告网整理

此外，服务外包还可从接包方和发包方的地理关系、外包方式、承包商数量、企业间关系等方面进行划分，具体的分类如下：

二、服务外包行业价值链分析 服务外包价值链是指外包商将服务外包给供应商，供应商完成提供服务的全过程。从下图中可以看出服务外包价值链与全球价值链的区别。对于全球价值链而言，其流程的划分要相对细分和清楚一些，而且这些流程可以分布于不同的国家和地区，由不同的企业来完成。而服务外包价值链的流程划分则相对模糊，和全球价值链最大的差别在于发包方和消费方是同一行为主体，其服务生产和营销也合二为一了，生产过

程既可由多个供应商或一个供应商来完成，在最后消费时既可由发包方自行完成一个服务项目的组合，也可由一个供应商完成全部的服务组合。因此服务外包价值链中最为突出的就是发包商与供应商之间的关系治理问题。

全球价值链与服务外包价值链对比

资料来源：互联网，中国报告网整理 三、服务外包行业发展状况分析

2006年以来，中国出台了许多推动服务外包发展的政策措施，并在全国设立了21个服务外包示范城市。在国家和各地方政府的大力支持下，中国的服务外包产业得到了迅速发展，产业的国际竞争力不断加强。

从业务种类来看，目前中国服务外包仍以ITO为主，但其比重呈现出逐年下去的趋势，而BPO和KPO的占比则趋于上升，截至2011年年底，二者的占比已经接近50%。

数据显示，2011年中国服务外包快速增长，企业承接服务外包合同执行金额323.9亿美元，同比增长63.6%；中国服务外包产业国际市场份额进一步扩大，2011年，承接服务外包占全球的23.2%，比上年提高6.3个百分点；新增服务外包从业人员85.4万人，其中新增大学毕业生（含大专）58.2万人，占比达68.1%。截至2011年底，全国服务外包企业达到16939家，从业人员318.2万人，其中大学以上学历223.2万人，占70.1%。

从业务种类来看，目前中国服务外包仍以ITO为主，但其比重呈现出逐年下去的趋势，而BPO和KPO的占比则趋于上升，截至2011年年底，二者的占比已经接近50%。

中国报告网发布的《2017-2022年中国服务外包市场发展态势及投资规划研究报告》内容严谨、数据翔实，更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展动向、市场前景、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数

据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录\REPORTDIRECTORY

第一章 服务外包行业相关定义及特点

1.1 服务外包的基本介绍

1.1.1 服务外包的定义

1.1.2 服务外包的分类

1.1.3 服务外包的背景与意义

1.2 软件与信息服务业外包相关介绍

1.2.1 软件与信息服务业外包的定义

1.2.2 软件与信息服务业外包的分类

1.3 医药外包行业相关概述

1.3.1 CRO的介绍

1.3.2 医药外包的优点

1.3.3 医药外包的模式

1.3.4 医药外包业务介绍

1.3.5 选择外包合同商的做法

1.4 金融服务外包行业简介

1.4.1 金融服务外包的概念

1.4.2 金融服务外包的特点

1.4.3 金融服务外包的分类

第二章 全球服务外包行业发展分析

2.1 全球服务外包行业的发展

2.1.1 行业运行特征

2.1.2 行业市场规模

2.1.3 市场发展形势

2.1.4 对全球经济的影响

2.2 菲律宾

2.2.1 菲律宾服务外包业发展优势

2.2.2 菲律宾服务外包业务增长迅速

2.2.3 菲律宾服务外包行业发展动态

2.2.4 菲律宾业务流程外包的综合效益

2.3 印度

2.3.1 印度政府多举措助力服务外包

2.3.2 印度外包行业北欧市场的发展

2.3.3 印度服务外包国际地位受冲击

2.3.4 印度服务外包业发展经验借鉴

2.3.5 印度服务外包市场前景广阔

2.4 日本

2.4.1 日本离岸服务外包发展概况

2.4.2 日本服务外包离岸需求规模

2.4.3 日本外包企业在华发展情况

2.5 欧洲

2.5.1 欧洲服务外包市场发展规模

2.5.2 欧盟离岸服务外包业务模式

2.5.3 英国服务外包合同签单情况

2.5.4 英国呼叫中心服务外包困境

2.5.5 法国服务外包市场竞争分析

2.5.6 中企在法国服务外包市场的投资

2.6 影响全球服务外包行业的发展因素

2.6.1 发展有利因素

2.6.2 发展不利因素

第三章 中国服务外包行业发展分析

3.1 中国服务外包行业发展环境分析

3.1.1 服务贸易规模

3.1.2 信息技术发展

3.1.3 国家战略助力

3.1.4 产业政策指导

3.1.5 税收优惠政策

3.2 中国服务外包行业发展综述

3.2.1 行业发展规模

3.2.2 行业量质齐升

3.2.3 外包细分行业

3.2.4 产业平台发展

3.2.5 行业协会发展

3.2.6 基金外包业务备案

3.3 中国服务外包市场运行分析

3.3.1 市场发展规模

- 3.3.2 市场发展特点
- 3.3.3 市场发展动态
- 3.3.4 市场发展特点
- 3.3.5 市场发展规模
- 3.3.6 市场发展态势
- 3.4 中国服务外包企业发展分析
 - 3.4.1 企业海外业务
 - 3.4.2 企业国际竞争
 - 3.4.3 企业经营效益
 - 3.4.4 企业业务领域
- 3.5 中国服务外包园区发展分析
 - 3.5.1 园区竞争力体系
 - 3.5.2 园区竞争格局
 - 1.1.1 园区发展模式
 - 3.5.3 园区发展趋势
 - 1.1.1 园区发展建议
- 3.6 中国自贸区服务外包发展分析
 - 3.6.1 自贸区服务外包发展进程
 - 3.6.2 自贸区服务外包市场布局
 - 3.6.3 自贸区服务外包发展平台
 - 3.6.4 自贸区服务外包发展思路
 - 3.6.5 自贸区服务外包发展挑战
 - 3.6.6 自贸区服务外包发展对策
- 3.7 中国服务外包行业转型升级分析
 - 3.7.1 产业转型升级成果
 - 3.7.2 企业转型升级模式
 - 3.7.3 产业转型升级方向
 - 3.7.4 产业融合发展途径
 - 3.7.5 产业转型升级思路
- 3.8 中国服务外包行业发展存在的问题
 - 3.8.1 行业发展差距
 - 3.8.2 行业发展风险
 - 3.8.3 人才短缺困境
 - 3.8.4 平台化发展瓶颈
- 3.9 中国服务外包行业发展对策

3.9.1 服务外包发展对策

3.9.2 外包企业发展战略

3.9.3 外包企业发展对策

3.9.4 健全信息共享机制

3.9.5 服务外包的风险规避

第四章 医药外包行业发展分析

4.1 全球医药外包行业分析

4.1.1 市场发展规模

4.1.2 市场竞争格局

4.1.3 企业在华布局

4.1.4 市场发展战略

4.2 中国医药制造外包行业分析

4.2.1 行业发展综述

4.2.2 市场发展形势

4.2.3 竞争格局变化

4.2.4 标杆企业分析

4.2.5 行业发展机遇

4.3 中国医药研发外包行业分析

4.3.1 行业发展优势

4.3.2 行业核心竞争力

4.3.3 行业发展形势

4.3.4 行业发展规模

4.3.5 标杆企业分析

4.3.6 行业发展机遇

4.4 中国医药外包行业发展存在的问题

4.4.1 医药外包发展制约因素

1.1.1 医药外包的产业链挑战

4.4.2 医药研发外包发展局限

4.4.3 医药研发外包认证困境

4.5 中国医药外包行业发展对策

4.5.1 行业发展策略

1.1.1 市场发展策略

4.5.2 加快产业转型

4.5.3 提高研究质量

1.1.1 加强标准化建设

4.6 中国医药外包行业前景展望

4.6.1 行业发展趋势

4.6.2 市场发展前景

4.6.3 外包模式趋势

4.6.4 行业发展方向

第五章 软件与信息服务外包行业发展分析

5.1 全球软件与信息服务外包行业发展

5.1.1 市场发展规模

5.1.2 重点区域市场

5.1.3 行业并购整合

5.1.4 印度市场发展形势

5.1.5 菲律宾IT-BPO的发展

5.2 中国软件与信息服务外包行业发展

5.2.1 行业发展形势

5.2.2 行业影响因素

5.2.3 市场发展规模

5.2.4 企业发展规模

5.2.5 市场竞争格局

5.2.6 价格战分析

5.2.7 行业规范标准

5.3 中国桌面IT外包市场发展分析

5.3.1 行业发展特点

5.3.2 市场发展规模

5.3.3 竞争格局分析

5.4 中国软件与信息服务外包业的问题及对策

5.4.1 产业面临挑战

5.4.2 行业发展经验

5.4.3 行业发展措施

5.4.4 市场发展对策

5.5 中国企业IT外包的风险管理分析

5.5.1 外包与风险管理

5.5.2 风险产生因素

5.5.3 行业风险种类

5.5.4 风险防范策略

5.6 软件与信息服务外包行业发展趋势分析

5.6.1 全球市场发展趋势

5.6.2 产业发展转型趋势

5.6.3 桌面IT外包发展趋势

5.6.4 桌面IT外包市场预测

第六章 物流外包行业发展分析

6.1 中国物流外包行业发展分析

6.1.1 行业相关介绍

6.1.2 行业发展优势

6.1.3 行业发展特点

6.1.4 行业发展规模

6.1.5 企业发展现状

6.2 中国制造业物流外包发展分析

6.2.1 行业发展动因

6.2.2 行业发展阶段

6.2.3 行业发展关键

6.2.4 行业发展路径

6.2.5 企业潜在风险

6.2.6 风险应对措施

6.3 中国中小型企业物流外包分析

6.3.1 行业发展地位

6.3.2 行业制约因素

6.3.3 行业潜在风险

6.3.4 企业应对策略

6.4 中国电子行业物流外包分析

6.4.1 行业发展特点

6.4.2 行业发展关键

6.4.3 行业需求分析

6.4.4 行业发展趋势

6.5 中国物流外包行业存在的问题及对策

6.5.1 发展约束条件

6.5.2 企业潜在风险

6.5.3 发展应对措施

6.5.4 风险防范对策

第七章 金融服务外包行业发展分析

7.1 全球金融服务外包行业分析

7.1.1 行业发展特点

7.1.2 行业发展动力

7.1.3 行业发展态势

7.2 中国金融服务外包行业分析

7.2.1 发展环境优化

7.2.2 行业发展特征

7.2.3 市场发展规模

7.2.4 市场发展格局

1.1.1 行业盈利分析

7.2.5 产业发展动态

7.3 中国金融服务外包行业的挑战与对策

7.3.1 行业面临挑战

7.3.2 行业潜在风险

7.3.3 行业发展对策

7.3.4 市场风险控制

7.3.5 行业政策建议

7.4 金融服务外包行业发展前景及趋势

7.4.1 ATM外包前景

7.4.2 行业发展趋势

第八章 呼叫中心外包市场发展分析

8.1 全球呼叫中心外包市场分析

8.1.1 美国反呼叫中心外包政策

8.1.2 菲律宾呼叫中心业务规模

8.1.3 全球呼叫中心市场规模预测

8.2 中国呼叫中心外包市场分析

8.2.1 行业发展特点

1.1.1 市场影响因素

8.2.2 市场发展规模

8.2.3 发展形势转变

8.3 呼叫中心外包市场发展存在的问题

- 8.3.1 市场发展瓶颈
- 8.3.2 市场面临困境
- 8.3.3 人员流失严重
- 8.4 中国呼叫中心外包市场发展的对策
 - 8.4.1 市场开拓策略
 - 8.4.2 快速发展对策
 - 8.4.3 市场规范措施
 - 8.4.4 市场运营对策

第九章 人力资源外包市场发展分析

- 9.1 人力资源外包基本概述
 - 9.1.1 行业发展综述
 - 9.1.2 行业发展意义
 - 9.1.3 行业对企业的作用
- 9.2 中国人力资源外包市场分析
 - 9.2.1 行业发展阶段
 - 9.2.2 行业发展规模
 - 1.1.1 经营模式创新
 - 9.2.3 行业发展态势
- 9.3 中国人力资源外包存在的问题及对策
 - 9.3.1 行业发展障碍
 - 9.3.2 行业政策建议
 - 1.1.1 行业管理决策

第十章 主要服务外包示范城市发展分析

- 10.1 中国服务外包示范城市总体状况
 - 10.1.1 示范城市发展进程
 - 10.1.2 示范城市发展要求
 - 10.1.3 示范城市优惠政策
 - 10.1.4 示范城市发展比较
- 10.2 北京
 - 10.2.1 北京服务外包产业发展特征
 - 10.2.2 北京服务外包产业发展优势
 - 10.2.3 北京服务外包业高端化转型
 - 10.2.4 北京扶持服务外包产业发展

10.3 天津

10.3.1 天津服务外包发展规模

10.3.2 天津服务外包发展现状

10.3.3 天津服务外包行业促进措施

10.3.4 天津服务外包产业发展方向

10.4 西安

10.4.1 西安市服务外包产业优势

10.4.2 西安服务外包业发展规模

10.4.3 西安加大外包业扶持力度

10.4.4 西安市软件外包产业转型

10.4.5 西安市外包产业发展思路

10.5 上海

10.5.1 上海服务外包发展态势

10.5.2 上海服务外包发展成果

10.5.3 浦东金融服务外包发展

10.5.4 上海金融服务外包策略

10.5.5 上海医药研发外包前景

10.6 南京

10.6.1 南京服务外包发展态势

10.6.2 南京服务外包发展规模

10.6.3 南京服务外包产业政策要点

10.6.4 南京市服务外包行业发展机遇

10.6.5 南京市服务外包产业发展趋势

10.7 苏州

10.7.1 苏州市服务外包产业优势

10.7.2 苏州服务外包发展规模

10.7.3 苏州市服务外包产业发展经验

10.7.4 苏州市服务外包产业发展思路

10.7.5 苏州市服务外包重点开拓领域

1.1 成都

10.7.6 成都市服务外包发展环境

10.7.7 成都市服务外包产业集群

10.7.8 成都市服务外包人才培养

10.7.9 成都服务外包业政策机遇

10.8 重庆

- 10.8.1 重庆服务外包发展规模
- 10.8.2 重庆服务外包市场规模
- 10.8.3 重庆服务外包行业发展态势
- 10.8.4 重庆加快服务外包行业发展
- 10.8.5 重庆市服务外包的重要着力点
- 1.1 厦门
- 10.8.6 厦门发展服务外包产业优势
- 10.8.7 厦门服务外包行业发展特征
- 10.8.8 厦门设专业化服务外包园区
- 10.8.9 厦门服务外包产业扶持措施
- 10.9 广州
- 10.9.1 广州服务外包产业历程
- 10.9.2 广州CBD服务外包发展
- 10.9.3 广州服务外包政策支持
- 10.9.4 广州发展服务外包策建议
- 10.10 深圳
- 10.10.1 深圳服务外包发展优势
- 10.10.2 深圳服务外包发展重点
- 10.10.3 深圳IT外包服务发展态势
- 10.10.4 深圳加速公共服务外包发展
- 10.10.5 深圳服务外包市场发展机遇
- 10.11 其他示范城市服务外包的发展
- 10.11.1 大连
- 10.11.2 合肥
- 10.11.3 杭州
- 10.11.4 南昌
- 10.11.5 武汉
- 10.11.6 长沙

第十一章 国外服务外包行业重点企业分析

11.1 IBM

- (1) 企业概况
- (2) 主营业务情况分析
- (3) 公司运营情况分析
- (4) 公司优劣势分析

11.2 惠普 (HP)

- (1) 企业概况
- (2) 主营业务情况分析
- (3) 公司运营情况分析
- (4) 公司优劣势分析

11.3 埃森哲 (Accenture)

- (1) 企业概况
- (2) 主营业务情况分析
- (3) 公司运营情况分析
- (4) 公司优劣势分析

11.4 印孚瑟斯技术 (Infosys)

- (1) 企业概况
- (2) 主营业务情况分析
- (3) 公司运营情况分析
- (4) 公司优劣势分析

第十二章 国内服务外包行业重点企业分析

12.1 东软集团股份有限公司

- (1) 企业概况
- (2) 主营业务情况分析
- (3) 公司运营情况分析
- (4) 公司优劣势分析

12.2 博彦科技股份有限公司

12.2.1 企业发展概况

12.2.2 经营效益分析

12.2.3 业务经营分析

12.2.4 财务状况分析

12.2.5 未来前景展望

12.3 浙大网新科技股份有限公司

- (1) 企业概况
- (2) 主营业务情况分析
- (3) 公司运营情况分析
- (4) 公司优劣势分析

12.4 上海海隆软件股份有限公司

- (1) 企业概况

(2) 主营业务情况分析

(3) 公司运营情况分析

(4) 公司优劣势分析

12.5 成都三泰控股集团股份有限公司

(1) 企业概况

(2) 主营业务情况分析

(3) 公司运营情况分析

(4) 公司优劣势分析

12.6 杭州泰格医药科技股份有限公司

(1) 企业概况

(2) 主营业务情况分析

(3) 公司运营情况分析

(4) 公司优劣势分析

12.7 上市公司财务比较分析

12.7.1 盈利能力分析

12.7.2 成长能力分析

12.7.3 营运能力分析

12.7.4 偿债能力分析

第十三章 服务外包行业投资分析及前景预测

13.1 中国服务外包投资机遇分析

13.1.1 多举措促进服务贸易发展

13.1.2 服务外包新兴市场显生机

13.1.3 服务外包成为创业新热点

13.1.4 服务外包行业发展新机遇

13.1.5 服务外包行业的投资建议

13.2 全球服务外包行业前景展望

13.2.1 产业总体展望

13.2.2 行业发展趋势

13.2.3 行业发展方向

13.3 中国服务外包行业前景展望

13.3.1 产业发展新趋势

13.3.2 平台化竞争趋势

13.3.3 行业“十三五”展望

13.3.4 中国服务外包行业规模预测

(GYZJY)

图表详见正文

特别说明：中国报告网所发行报告书中的信息和数据部分会随时间变化补充更新，报告发行年份对报告质量不会有任何影响，请放心查阅。

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/ruanjian/285285285285.html>